Vol. 12, No 1, Spring & Summer 2022 ISSN(Print): 2251-6344 ISSN(Online): 2538-4112

Library and Information Science Research

https://Infosci.um.ac.ir

Research Article	DOI: 10.22067/infosci.2022.69780.1025	

The Barriers and Effects of the Covid-19 Pandemic on University Library Services in the First Grade Universities' Central Libraries in Iran

Azam Najafqholinejad[1], Sedigheh Shakeri[2]

Recived: 11/04/2021 Accepted: 31/05/2021

Abstract

Introduction: The purpose of this study was to explore the barriers to and effects of the Covid-19 pandemic on the services of central libraries of the first grade Iranian universities.

Methodology: The research method was qualitative and data collection was done through telephone and online interviews with central library managers or assistants of 13 first grade university libraries. The interview recordings were transcribed with CallX software. The content of the interviews was analyzed and coded using MaxQDA software and led to the extraction of 120 initial codes that discussed the effects and barriers of Covid-19.

Findings: Almost all central libraries of the studied universities limited their in-person services during the Covid-19 pandemic and tried to increase digital and remote services. The main problem in the online services of the central libraries was low internet speed and bandwidth that made it difficult to provide online services in libraries. Other important barriers included the issue of intellectual property of Persian resources and the lack of a clear framework for exploiting the digital format of these resources at the national level as well as budget problems and lack of specific protocols for sending physical resources via mail, etc.

Conclusion: Converting Covid-19 as an opportunity, institutionalizing teleworking for organizations, facilitating the bureaucratic process of essential library purchases, and accepting the change are among the cases affected by the Covid-19 pandemic.

Keywords: Covid-19, Coronavirus, Central libraries, University library, Library services, Online services

Citation: Najafgholinejad, A., Shakeri, S. (2022). The barriers and effects of the Covid-19 pandemic on University Library Services: first grade central libraries in Iran. Library and Information Science Research, 12(1), 44-58. doi: 10.22067/infosci.2022.69780.1025

1. Associate Professor, National Library and Archives of I.R., Iran, (Corresponding Author), Email: najafgholinezhad@gmail.com
2. Virtual reference librarian, National Library and Archives of I.R. Iran

پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی

https://infosci.um.ac.ir

مقاله پژوهشی	DOI: 10.22067/infosci.2022.69780.1025	دسترسی آزاد

تأثیر شیوع همه‌گیری کووید-۱۹ بر خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و موانع ارائه خدمات: کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور

اعظم نجفقلی‌نژاد[1]، صدیقه شاکری[2]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۳/۱۰

چکیده

مقدمه: هدف این مطالعه بررسی تأثیر شیوع بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ بر خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور و نیز موانع پیش‌روی آنها بود.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر کیفی است و جمع‌آوری داده‌ها از طریق مصاحبه تلفنی و آنلاین با مدیران کتابخانه‌های مرکزی یا معاونان سیزده کتابخانه دانشگاهی سطح یک کشور انجام شد. مصاحبه‌ها با نرم‌افزار کال‌ایکس ضبط گردید. محتوای مصاحبه‌ها با استفاده از نرم‌افزار مکس‌کیودا تجزیه‌وتحلیل و کدگذاری شد و تعداد ۱۲۰ کد اولیه شناسایی شد که به تأثیرات و موانع کووید-۱۹ پرداخته بودند.

یافته‌ها: تقریباً همه کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مورد مطالعه، خدمات حضوری خود را در دوره شیوع کووید-۱۹ محدود کرده و سعی در افزایش خدمات دیجیتال و از راه دور داشتند. بحث سرعت پایین اینترنت و پهنای باند از جمله مشکلات عمده‌ای بود که ارائه خدمات غیرحضوری در کتابخانه‌ها را با مشکل مواجه می‌کرد. از دیگر موانع مهم می‌توان به مسئله مالکیت معنوی آثار فارسی و نبود چارچوب مشخص برای بهره‌برداری از فرمت دیجیتال این منابع در سطح کلان کشور، مشکلات بودجه، نبود پروتکل‌های مشخص جهت ارسال پستی منابع فیزیکی و ... اشاره نمود.

نتیجه‌گیری: تبدیل به فرصت شدن کووید-۱۹، نهادینه شدن دورکاری برای سازمان‌ها، تسهیل فرایند بوروکراسی خریدهای ضروری کتابخانه، پذیرش تغییر و ... از جمله موارد متأثر از شیوع بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ بر خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی مورد مطالعه بود.

واژه‌های کلیدی: کووید-۱۹، کرونا، کتابخانه‌های مرکزی، کتابخانه‌های دانشگاهی، خدمات کتابخانه، خدمات غیرحضوری

۱. دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، عضو هیئت علمی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، (نویسنده مسئول)، najafgholinezhad@gmail.com

۲. کارشناسی‌ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کارشناس مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران؛ sbshkry@yahoo.com

مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی در شرایط بحرانی به‌سبب نقش بی‌بدیلی که در حمایت از آموزش و پژوهش دارند به‌عنوان اشاعه‌دهندگان اطلاعات حائز اهمیت هستند. کتابداران نیز به‌عنوان رابط و تسهیلگر در این فرایند، نقش مهمی ایفا می‌کنند. با توجه به تعطیلی خدمات حضوری کتابخانه‌ها در شرایط بحران، بازبینی و توجه ویژه به خدمات و فعالیت‌های غیرحضوری کتابخانه‌های دانشگاهی بیش‌ازپیش احساس می‌شود (اسدی، ۱۳۹۹). نظر به همه‌گیری ویروس کووید-۱۹، کتابخانه‌های سراسر جهان بسیار تلاش کرده‌اند تا از راه دور، دسترسی به مجموعه‌ها و خدمات را فراهم کنند. این کتابخانه‌ها اغلب برای به‌روزرسانی وب‌سایت‌ها و ارائه خدمات در کمترین زمان ممکن تلاش می‌کنند. در حالی که بسیاری از کتابخانه‌ها از قبل، حضور پررنگی در ارائه خدمات دیجیتالی داشتند، بسیاری دیگر اکنون برای ایجاد و ارائه خدمات دیجیتالی و از راه دور به کاربران خود روی آورده‌اند (COVID-19 and the Global Library Field, 2020). کتابخانه‌های دانشگاهی نیز از این امر مستثنی نبوده‌اند. همان‌طور که این کتابخانه‌ها نقش مهمی در تأمین نیازهای دانشجویان، اساتید و اعضای هیئت‌علمی دارند تغییرات مهمی در ارائه خدمات خود به کاربران در پاسخ به محدودیت‌های جدید کووید-۱۹ ایجاد کرده‌اند. این پژوهش با هدف بررسی چالش‌هایی که ویروس همه‌گیر کووید-۱۹ برای کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور ایجاد کرده است و همچنین تأثیر این بحران بر خدمات این مراکز می‌پردازد. پژوهش حاضر با هدف پاسخگویی به سؤالات زیر پیش می‌رود:

۱. کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ با چه موانعی در ارائه خدمات مواجه بوده‌اند؟

۲. تأثیر شیوع همه‌گیری کووید-۱۹ بر ارائه خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور چیست؟

پژوهش‌های متعددی در زمینه پاسخ کتابخانه‌های دانشگاهی به کووید-۱۹ در کشورهای مختلف، طی ماه‌های اخیر منتشر شده است. در سطح کتابخانه‌های عمومی نیز پژوهش‌هایی در داخل کشور قابل ردیابی است. طاهری، اشرفی‌ریزی و سعیدی‌زاده (۱۳۹۹) طی پژوهشی به شناسایی چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی در خصوص بازگشایی و ارائه خدمات با تحلیل راهنماها و اقدامات بین‌المللی پرداختند. در این مطالعه، پس از جستجوی گوگل و انتخاب ۳۹ صفحه مرتبط از میان آن‌ها، مسائل مربوط به تأثیر کووید ۱۹ بر خدمات کتابخانه‌های عمومی به روش تحلیل محتوای استقرایی مورد تحلیل قرار گرفت. ۳۴۰ کد در سه طبقه اصلی و هفت طبقه فرعی شناسایی گردید که شامل «اقدامات پیشگیرانه و بهداشتی در کتابخانه‌ها، توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در زمان بحران و محدودیت‌ها و چالش‌ها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای در زمان این بحران» بود. نتایج به‌دست آمده می‌تواند در تدوین برنامه مدیریت بحران کووید-۱۹ در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور مورد استفاده قرار گیرد. در همین راستا زنگنه (۱۴۰۰)

طی پژوهشی به ارائه الگو برای مدیریت بحران کووید-۱۹ در کتابخانه‌های عمومی پرداخت. این پژوهش به روش اکتشافی و با رصد فعالیت‌های کتابخانه‌های مختلف دنیا و مرور پژوهش‌های مرتبط در حوزه مدیریت بحران، سعی بر آن داشت که الگویی مناسب، مفهومی و جامع برای کتابخانه‌های عمومی طراحی و ارائه کند. الگوی پیشنهادی برای مدیریت بحران در سه فاز پیش از بحران، حین بحران و پس از بحران طراحی گردید. در فاز پیش از بحران فعالیت‌های عمده با عناوین پیش‌بینی، پیشگیری و آمادگی ارائه شد. در فاز شروع بحران، هشدار و اطلاع‌رسانی، اقدامات عملیاتی و ارزیابی مداوم و پاسخگویی سریع به نیاز اطلاعاتی مراجعان مطرح شد و در فاز پس از بحران بازیابی، بازسازی و آموخته‌ها مورد توجه قرار گرفت. در هر سه مرحله از الگوی ارائه شده در این پژوهش، عنصر اطلاعات نقش اولیه و بسیار مهمی ایفا می‌کند. با داشتن اطلاعات کافی و مدیریت درست آن و اجرای بدون نقص برنامه‌های عملیاتی توسط متخصصان علم اطلاعات و کتابداران می‌توان تا حدود زیادی وضعیت بحرانی را کنترل کرد.

در کشورهای متعددی، پژوهش‌هایی در مورد عکس‌العمل کتابخانه‌های دانشگاهی در مواجهه با کووید-۱۹ قابل ردیابی است. تمیز و ساللکار[1] (۲۰۲۰) پژوهشی در مورد واکنش کتابخانه‌های دانشگاه سوئد به کووید-۱۹ انجام دادند. آن‌ها خدمات دیجیتالی کتابخانه‌های دانشگاهی و پاسخ آن‌ها به کووید-۱۹ در ۳۹ دانشگاه سوئد را مورد بررسی قرار دادند. طبق یافته‌ها، گسترش و همه‌گیری ویروس کووید-۱۹، محدود شدن ساعات کاری کتابخانه‌ها و تعطیلی برای عموم مردم را موجب شد. همچنین محققان، کتابخانه‌های دانشگاهی را از نظر دسترس‌پذیری اطلاعات، افزایش استفاده از خدمات موجود، انگیزه و حمایت از فاصله‌گذاری اجتماعی ارزیابی کردند. همه دانشگاه‌های مورد مطالعه پیشنهادات خود را به‌سمت استفاده از ابزارهای آنلاین سوق داده‌اند. یافته‌ها حاکی از آن بود که کتابخانه‌ها می‌توانند فراتر از مسئولیت‌های خود حرکت کرده و از لحاظ روحی و روانی جامعه را به رعایت پروتکل‌های بهداشتی و حفظ فاصله اجتماعی با ابزارهایی از جمله فیلم‌ها، جلسات آنلاین اجتماعی و کارگاه‌های آموزشی آنلاین، تشویق و پشتیبانی کنند. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد ارائه خدمات دیجیتالی کتابخانه‌های دانشگاهی مورد مطالعه، نیازمند بررسی و بازنگری است. والش و رانا[2] (۲۰۲۰) نیز تداوم خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تورنتو را در دوره شیوع همه‌گیری کووید-۱۹ ارزیابی کردند. طی این پژوهش، تداوم دسترسی خدمات کتابخانه‌ها و مجموعه‌ها در دانشگاه تورنتو بررسی شد. این پژوهش شیوه‌های به‌کارگرفته شده توسط کتابخانه‌های دانشگاه تورنتو جهت ادامه ارائه خدمات اصلی برای آموزش و پژوهش را مورد بررسی قرار داد. کتابداران با آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی موردنیاز دانشجویان از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی، راهنماهای پژوهش از راه دور، طراحی کتابخانه‌های آنلاین و انجام

1. Temiz & Salelkar
2. Walsh & Rana

مشاوره‌های فردبه‌فرد، از آموزش پشتیبانی کردند. ارائه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی از راه دور از جمله گفتگوی برخط با کتابداران، دسترسی آزاد به تحقیقات پزشکی را در این دوره تسهیل نمود. محققان دریافتند که هرچند این نوع از خدمات جدید نیست اما کووید-۱۹ باعث شد بسیاری از محققان برای اولین بار آن را کشف کنند. در همین راستا، گائو، یانگ، یانگ، لیو، بیلفیلد و تارپ[1] (۲۰۲۰) ارائه خدمات در ۱۳۷ کتابخانه دانشگاهی چین در دوره همه‌گیری ویروس کووید-۱۹ را بررسی کردند. آن‌ها دریافتند که بیش از ۹۴ درصد از کتابخانه‌های دانشگاهی چین اطلاعات مربوط به کووید-۱۹ را از طریق وب‌سایت‌های خود منتشر می‌کنند. اکثریت کتابخانه‌ها تمرکز خدمات خود را به‌صورت کاملاً آنلاین و برخی نیز به‌سمت و سوی خدمات آنلاین تغییر داده‌اند، از جمله دسترسی از راه دور به منابع الکترونیکی رایگان، ارائه خدمات مرجع دیجیتال قابل دسترسی ۲۴ ساعته ۷ روزه و خدمات پشتیبانی تحقیقاتی؛ همچنین ارسال منابع و کتاب‌های الکترونیکی جایگزین منابع چاپی شد. رفیق، بتول، علی و اولله[2] (۲۰۲۱) نیز پاسخ هفت کتابخانه دانشگاهی در طی همه‌گیری کووید-۱۹ را مورد بررسی قرار دادند و شیوه‌های کار، الگوهای خدمات، استراتژی‌های کاربردی و نقش کتابخانه‌ها را بررسی کردند. اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی، ارائه خدمات حضوری به مراجعین نداشتند اما با کاربران در ارتباط بودند. کتابخانه‌ها صفحات وب خود را به‌طور مرتب بازنگری و به‌روزرسانی کرده، منابع را در دسترس قرار داده و ارائه خدمات آنلاین را برنامه‌ریزی کردند. پورتال دانشگاه و سایر ابزارهای رسانه‌های اجتماعی در طول همه‌گیری، کمتر از سایر ابزارهای ارتباطی مورد استفاده قرار گرفت. کارمندان کتابخانه دورکار بودند و به‌دلیل اتصال ۲۴ ساعته طی ۷ روز هفته، بدون هیچ‌گونه سیاست رسمی کاری برای روال کار جدید، تحت فشارکاری بیش‌ازحد قرار گرفتند. کتابداران دانشگاه‌های مورد مطالعه دریافتند که شکاف دیجیتال، نداشتن مهارت سواد دیجیتالی و سرعت پایین اینترنت مهمترین موانع پیش‌روی آن‌ها در ارائه خدمات آنلاین است.

مرور پیشینه‌ها نشان می‌دهد از زمان شیوع بحران کووید-۱۹ در خارج از کشور پژوهش‌های متعددی در سطح کتابخانه‌ها انجام شده است (Temiz & Salelkar, 2020; Walsh & Rana, 2020; Guo et al., 2020). در سطح کتابخانه‌های عمومی در ایران نیز پژوهش‌هایی آغاز شده است. همان‌طور که قبلاً اشاره شد چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی در خصوص بازگشایی و ارائه خدمات و الگوی مدیریت بحران کووید-۱۹ از جمله تلاش‌هایی است که انجام شده است (طاهری، اشرفی‌ریزی و سعیدی‌زاده، ۱۳۹۹ و زنگنه، ۱۴۰۰). اگرچه در سطح کتابخانه‌های دانشگاهی، پژوهشی در سطح کتابخانه‌های ایران یافت نشد. با توجه به اینکه واکنش کتابخانه‌های دانشگاهی در اکثر کشورها مورد توجه قرار گرفته است و این قضیه از نظر مطالعه واکنش و تأثیرات و موانع بحران‌ها در خدمات‌رسانی

1. Guo, Yang, Yang, Liu, Bielefield, & Tharp
2. Rafiq, Batool, Ali, & Ullah

کتابخانه‌های دانشگاهی مهم است، پژوهشگران قصد دارند موانع و تأثیرات بحران کووید-۱۹ را در کتابخانه‌های دانشگاهی سطح یک کشور مطالعه کنند. به‌عبارتی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور با وجود برخورداری از امکانات مناسب‌تر نسبت به سایر کتابخانه‌های دانشگاهی با چه موانعی در ارائه خدمات به کاربران مواجه بودند و چه تأثیری از این موقعیت پذیرفتند.

روش پژوهش

طبق ابلاغ نتایج سطح‌بندی دانشگاه‌های دولتی ایران توسط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ۱۳ دانشگاه جامع و تخصصی با تراز عملکرد بین‌المللی، جزو دانشگاه‌های سطح یک کشور ایران محسوب می‌شوند[1]. روش پژوهش حاضر کیفی است و برای گردآوری داده‌های این پژوهش با مدیران و یا معاونین کتابخانه‌های مرکزی این ۱۳ دانشگاه (یک نفر از هر دانشگاه) مصاحبه انجام شد. مصاحبه‌ها نیمه ساختاریافته و بر مبنای سؤالات از پیش تعیین شده در محورهای مشخص این پژوهش انجام شد. مصاحبه‌ها با نرم‌افزار کال‌ایکس[2] ضبط گردید و سپس به‌صورت متنی پیاده‌سازی شد. مصاحبه‌ها در بهمن‌ماه ۱۳۹۹ انجام شد و متوسط زمان مصاحبه‌ها با هر مشارکت‌کننده ۴۵ دقیقه بود. محتوای مصاحبه‌ها با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا[3] نسخه ۲۰ تحلیل و کدگذاری شد. تحلیل داده‌های مصاحبه‌ها منجر به استخراج ۱۲۰ کد اولیه شد. بازبینی متعدد و ادغام کدها بر اساس تشابه در طی چندین مرحله، چندین درون‌مایه و زیردرون‌مایه حاصل گردید. جهت استحکام و صحت داده‌ها از معیارهای گوبا و لینکلن[4] استفاده شد. این معیارها عبارتند از: اعتبار، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری[5] و تأییدپذیری[6] (طباطبایی، حسنی، مرتضوی و طباطبایی‌چهر، ۱۳۹۲). برای دستیابی به اعتبار، از درگیری طولانی‌مدت با داده‌های مصاحبه و بازبینی توسط همکار استفاده شد. برای اطمینان‌پذیری، هر دو نویسنده مراحل کدگذاری و نقل‌قول‌های مشارکت‌کنندگان را بازنگری و تأیید نمودند. تأییدپذیری نیز از طریق بازبینی‌های چندین‌باره و ردوبدل کردن متن مصاحبه‌ها، درون‌مایه‌ها و زیردرون‌مایه‌های شناسایی شده توسط نویسندگان حاصل شد تا توافق بر روی تصمیم‌گیری‌ها تأیید شود.

---

۱. دانشگاه‌های جامع (دانشگاه‌های اصفهان، تبریز، تربیت مدرس، تهران، شهید بهشتی، شیراز و فردوسی مشهد) و دانشگاه‌های تخصصی (صنعتی اصفهان، صنعتی امیرکبیر، صنعتی خواجه‌نصیرالدین طوسی، صنعتی شریف، علامه طباطبایی و علم و صنعت ایران)

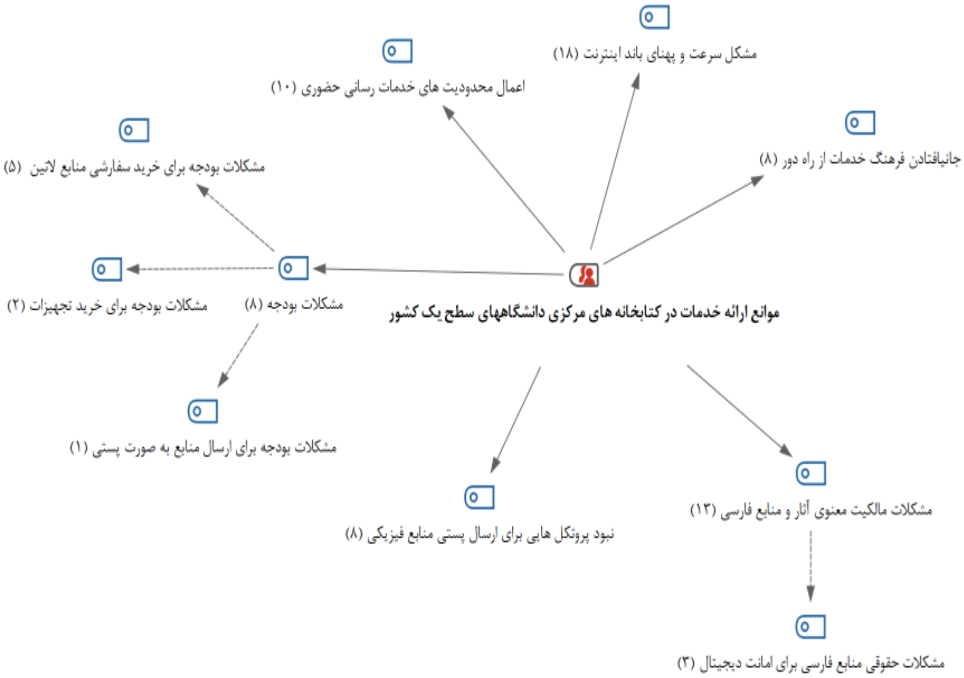
2. CallX
3. MaxQda
4. Guba, Lincoln
5. dependability
6. confirmability

یافته‌ها

همه کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مورد مطالعه با شیوع بیماری کووید-۱۹ خدمات حضوری خود را محدود کرده و بر خدمات الکترونیکی تمرکز نمودند. استفاده از ابزارهای الکترونیکی و شبکه‌های اجتماعی و نیز آموزش سواد کتابخانه‌ای در همه کتابخانه‌ها برای ارتباط با کاربر گزارش شد. دورکاری و خدمات از راه دور کارکنان کتابخانه‌ها نیز مطابق با برنامه‌ریزی ستاد ملی کرونای کشور در اکثر کتابخانه‌ها با ظرفیت یک‌سوم و یک‌دوم اجرا شد. در ادامه، به سؤالات اساسی پژوهش پاسخ داده می‌شود:

سؤال اول: کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ با چه موانعی در ارائه خدمات مواجه بوده‌اند؟

با تعطیلی دانشگاه‌ها و به‌تبع آن تعطیلی کتابخانه‌های مرکزی و کاهش خدمات حضوری، کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها در ارائه خدمات غیرحضوری، با موانع و مشکلاتی روبرو بودند که مهمترین آن‌ها در شکل زیر قابل مشاهده است:



نمودار ۱. موانع اصلی ارائه خدمات غیرحضوری کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور

در ادامه تشریح هر یک از موانع اصلی ارائه خدمات غیرحضوری کتابخانه‌ها در دانشگاه‌های مورد مطالعه با ذکر نقل‌قول‌هایی از مشارکت‌کنندگان (شماره ۱ تا ۱۳) آورده شده است:

الف) مشکل اینترنت

سرعت و پهنای باند اینترنت: یکی از مهمترین مشکلات گزارش شده توسط مشارکت‌کنندگان، با بیشترین بسامد (۱۸)، به مشکل اینترنت و سرعت و پهنای باند برمی‌گردد. مشارکت‌کننده شماره ۷ بیان داشت «ما در نظر داشتیم که آموزش پایگاه‌ها به‌صورت آنلاین انجام گیرد و کلیه برنامه‌ریزی‌ها را نیز انجام دادیم ولی با شروع کلاس‌ها به‌علت حجم بالای استفاده‌کننده، کلاس قطع می‌شد و مجبور به ضبط آفلاین شدیم»، مشارکت‌کننده شماره ۱۰ نیز اذعان داشت: «در برخی جلسات یا وبینارها، قطعی مکرر صدا یا تصویر داریم»، مشارکت‌کنندگان دیگر نیز از این مانع بسیار شاکی بودند: «سرعت کم اینترنت و قطعی مداوم اینترنت از چالش‌های هر روزه کلاس‌های آنلاین کتابخانه بود» (مشارکت‌کننده شماره ۲)؛ مشارکت‌کننده شماره ۹ تصریح کرد «روزانه ۷۰ درخواست، ایمیل می‌شود و درخواست مقاله از پایگاه‌های مختلف که باید سرچ شود و ارسال شود ولی چون، همکاران دورکار از اینترنت خانگی استفاده می‌کنند، همه ممکن است سرعت مناسب و ایده‌آل را نداشته باشند و این وقت زیادی می‌گیرد».

ب) حقوق معنوی آثار

مالکیت معنوی آثار و منابع فارسی: از دیگر موانع مهم در ارائه خدمات غیرحضوری کتابخانه‌های مرکزی به مالکیت معنوی آثار (با فراوانی ۱۲)، خصوصاً منابع فارسی اشاره داشت. مشارکت‌کننده شماره ۷ بیان داشت: «بعضی از کتاب‌های درسی پرمراجعه، امکان دیجیتال‌سازی به‌دلیل قانون حق مؤلف ندارند، اسکن کردن کتب درسی پرمراجعه و قرار دادن در وب‌سایت کتابخانه از نیازهای مطرح بود ولی این امکان میسر نبود»، مشارکت‌کننده شماره ۱۳ نیز معتقد بود: «حق مؤلف آثار فارسی به‌عنوان یک مانع قانونی، کیفیت خدمات را تحت تأثیر می‌گذارد»، از نظر مشارکت‌کننده ۱ نیز «محتوای آنلاین بسیار مورد نیاز است، حقیقتاً اینکه به‌سمت کتاب‌های فارسی برویم که بتوانیم اشتراک بگیریم چنانچه کارگزاری باشد که با رعایت حقوق معنوی، امکان دسترسی به کتاب‌های آنلاین و مطالعه الکترونیکی یا امانت الکترونیکی آن‌ها را فراهم کند به‌ویژه کتاب‌های مورد نیاز فارسی، پدیده جذابی خواهد بود. این نیاز کاربر است و لازم است روی این قسمت بیشتر کار شود».

ج) بودجه:

از دیگر موانع تأثیرگذار بر ارائه خدمات غیرحضوری مؤثر توسط کتابخانه‌ها، بحث بودجه کتابخانه‌ها بود که در زیردرون‌مایه‌های زیر خلاصه می‌شود:

۱. **مشکلات بودجه برای خرید سفارشی منابع لاتین:** مشارکت‌کننده شماره ۶ بیان داشت: «خرید کتاب غیرفارسی با ارز و به نرخ روز مسئله بود»، مشارکت‌کننده شماره ۱ نیز معتقد بود: «افزایش بودجه برای خرید منابع الکترونیکی ضرورت داشت».

۲. **مشکلات بودجه برای خرید تجهیزات و منابع:** مشارکت‌کننده ۳ اذعان داشت: «متأسفانه کمبود بودجه برای خرید منابع الکترونیکی و ابزار و زیرساخت‌های جدید و قوانین کپی‌رایت از مشکلات موجود

هستند»، مشارکت‌کننده شماره ۱۰ نیز معتقد بود: «برای ارائه خدمات غیرحضوری بیشتر و اصولی‌تر، نیاز به امکانات و تجهیزاتی مانند اسکنر مخصوص و همچنین نیروی انسانی داریم».

۳. **مشکلات بودجه برای ارسال پستی منابع:** به اعتقاد مشارکت‌کننده شماره ۲ «خدمات کتابخانه‌ای باید کاملاً **غیرحضوری** باشد و از روش‌های مختلف مثل استفاده از پست و یا پیک برای ارسال منابع فیزیکی نیز استفاده کرد اما بودجه، این اجازه را نمی‌داد».

د) ارسال پستی منابع فیزیکی

نبود پروتکل و رویه: یکی از مهمترین موانع گزارش شده در ارائه خدمات غیرحضوری کتابخانه‌ها در دوران تعطیلی کتابخانه‌ها به‌دلیل بحران کووید-۱۹، نبود پروتکل مشخص برای ارسال پستی منابع فیزیکی کتابخانه بود: مشارکت‌کننده شماره ۳ بیان داشت: «برگشت یا ارسال کتاب به پست به‌دلیل اینکه درست تعریف نشده است به‌صورت روتین انجام نمی‌شود. متأسفانه علی‌رغم تمایل مسئولان کتابخانه، به‌دلیل برخی مشکلات، امکان ارسال کتاب‌های چاپی از طریق پست به‌طور گسترده انجام نشده است».

ه) فرهنگ

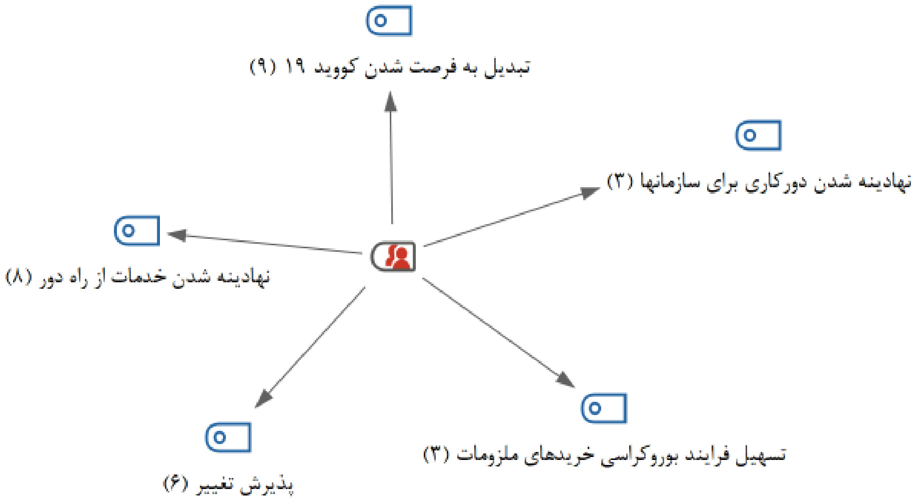
جا نیافتادن فرهنگ خدمات از راه دور: برخی از مشارکت‌کنندگان از ناآشنا بودن با فرهنگ خدمات راه دور صحبت کردند. مشارکت‌کننده شماره ۹ معتقد بود: «با آزمون و خطا کار را پیش بردیم و بدون تجربه بودیم و هنوز هم هستیم. ممکن است این شیوه موجب نارضایتی هم پرسنل هم کاربر گردد؛ جاانداختن فرهنگ دورکاری و رعایت و آموزش یک سری اصول حین دورکاری برای همکاران نیز کمی زمان‌بر بود؛ برخی همکاران دورکار بین دورکاری، بیکاری و کم‌کاری تفاوتی قائل نبودند». مشارکت‌کننده شماره ۶ هم تصریح کرد: «پروتکل‌ها و رویه‌های بهره‌مندی از خدمات از راه دور برای مسئولان و برخی کاربران جا نیافتاده است».

و) محدودیت‌ها

اعمال محدودیت‌های خدمات‌رسانی حضوری: مشارکت‌کنندگان، اعمال محدودیت‌های اجباری برای کاربران را از دیگر موانع ارائه خدمات (با فراوانی ۱۰) در دوران بحران عنوان کردند: مشارکت‌کننده شماره ۹ بیان داشت: «خیلی از کاربران به محدود شدن خدمات حضوری و فیزیکی معترض هستند؛ خیلی از کاربران خواهان بازشدن فضای مطالعه با رعایت پروتکل‌ها هستند که در حال حاضر برای ما امکان‌پذیر نیست؛ از طرفی سایر خدمات حضوری نیز محدود شده است و دانشجو اجازه ورود به مخزن کتاب را مانند قبل ندارد».

سؤال دوم: تأثیر شیوع همه‌گیری کووید-۱۹ بر کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور چیست؟

برای پاسخ به این سؤال از مدیران و معاونان کتابخانه‌های مرکزی خواسته شد تأثیر شیوع همه‌گیری کووید-۱۹ را در سطح کلان بیان کنند. تأثیرات زیر از صحبت‌های آن‌ها استخراج شد:



نمودار ۲. تأثیر کلان کووید-۱۹ بر کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور

در ادامه تشریح هر یک از تأثیرات کلان کووید-۱۹ بر کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مورد مطالعه با ذکر نقل‌قول‌هایی از مشارکت‌کنندگان (شماره ۱ تا ۱۳) آورده شده است:

۱. **تبدیل به فرصت شدن کووید-۱۹:** یکی از مهمترین تأثیرات همه‌گیری کووید-۱۹ تغییرات مؤثر و تبدیل به فرصت شدن (با فراوانی ۹) بود که کتابخانه‌ها و خود دانشگاه‌ها آن را تجربه کردند: مشارکت‌کننده شماره ۴ بیان داشت: «برخی خدمات آنلاین از دو سال پیش انجام می‌پذیرفت، این امر با شیوع بیماری کووید برای ما بسیار مفید واقع شد و باعث ارتقا و رفع اشکالات مربوط به آن گردید»، مشارکت‌کننده شماره ۲ خبر داد: «تمامی اساتید و اعضای هیئت‌علمی دارای اتاق‌های مجازی هستند»، مشارکت‌کننده شماره ۱ نیز معتقد بود: «هیچ‌وقت تصمیم نداریم کتابخانه را به‌جایی ببریم که فقط اگر فرد نیاز به امانت دارد به کتابخانه مراجعه کند هدف ما تبدیل کتابخانه به کانون علمی و فرهنگی است».

۲. **تسهیل فرایند بوروکراسی خریدهای ملزومات ضروری کتابخانه:** برخی از مشارکت‌کنندگان تسهیل خرید ملزومات کتابخانه‌های مرکزی را پیامد کووید-۱۹ عنوان کردند. مشارکت‌کننده شماره ۱۳ بیان کرد: «ما از این فرصت استفاده کردیم و توانستیم بودجه‌ای برای تغییر نرم‌افزار کتابخانه مرکزی بگیریم و تقریباً مصوب شده و انشاالله تا پایان سال نرم‌افزار جدید پیاده‌سازی خواهد شد».

۳. **پذیرش تغییر:** پذیرش اجباری تغییر از پیامدهای مهم بحران همه‌گیری کووید-۱۹ برای کتابخانه‌های مرکزی عنوان شد: مشارکت‌کننده شماره ۲ بیان کرد: «پس از دوره همه‌گیری کووید-۱۹ مسلماً تمرکز بر ارائه منابع و نیز خدمات دیجیتال و از راه دور خواهد بود»، مشارکت‌کننده شماره ۱۲ نیز معتقد بود: «عقیده شخصی و رویایی که برای این مجموعه در نظر دارم تعطیل نبودن کتابخانه و

ارائه خدمات ۲۴ ساعته است. اگر این امکان را داشتیم که به‌صورت شیفت از همکاران حضوری و غیرحضوری استفاده می‌کردیم، انقلابی در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی بود که خیلی از کتابداران نیز به این امر اشتیاق دارند»، مشارکت‌کننده شماره ۹ نیز ابراز داشت: «قطعاً ادامه دادن این روش خدمات‌دهی و بهینه‌سازی آن و نحوه اطلاع‌رسانی به کاربران یک فرهنگ شد».

۴. **نهادینه شدن خدمات از راه دور در دانشجویان:** برخی از مشارکت‌کنندگان، تثبیت خدمات **غیرحضوری** در دوران پساکرونا را پیش‌بینی کردند و کووید۱۹ را عامل نهادینه شدن خدمات از راه دور (با فراوانی ۸) عنوان کردند: مشارکت‌کننده شماره ۲ بیان داشت: «بازخوردهای مثبتی از ارائه خدمات دیجیتال و راه دور گرفته‌ایم. بیشتر کاربران نیاز دارند که درخواست‌های خود را از طریق راه‌های ارتباطی از راه دور ارسال کنند و منبع موردنیاز خود را نیز به همین روش دریافت کنند»، مشارکت‌کننده شماره ۹ نیز تصریح کرد: «توقع دانشجویان هم با این شیوه اطلاع‌رسانی طبیعتاً بالاتر از قبل رفته است و احتمالاً این روند ادامه داشته باشد»، به اعتقاد مشارکت‌کننده شماره ۱۰ نیز «در سال‌های آینده ممکن است خیلی از دانشجویان خواهان این روش باشند تا بتوانند اطلاعات را به‌صورت سریع دریافت کنند».

۵. **نهادینه شدن دورکاری برای سازمان‌ها:** برخی مدیران و معاونان کتابخانه‌های مرکزی هم از پذیرش **دورکاری** برای سازمان‌ها خبر دادند. مشارکت‌کننده شماره ۲ بیان داشت: «قبل از این اصلاً تجربه دورکاری در کتابخانه وجود نداشت. در ابتدا، یک طرح اولیه برای این کار نوشته شد و به‌مرور و براساس تجربیات به‌دست آمده کامل‌تر شد. در مردادماه ۱۳۹۹، قسمت اداری دانشگاه، اقدام به ارائه رسمی طرح دورکاری برای کارمندان کرد؛ از میان ۸۰ کتابدار شاغل در کتابخانه مرکزی، تعداد ۵۰ کتابدار به‌صورت مداوم دورکاری انجام داده‌اند»، مشارکت‌کننده شماره ۹ نیز معتقد بود: «برای خود همکاران هم راحت‌تر است که با دورکاری پاسخگویی بهتر و با آرامش خاطر بیشتری داشته باشند».

نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های دانشگاهی نقش مهمی در تأمین نیازهای آموزشی و پژوهشی دانشجویان، اساتید و اعضای هیئت‌علمی دارند. با شروع همه‌گیری کووید-۱۹ در پاسخ به محدودیت‌های جدید کووید-۱۹، این کتابخانه‌ها تغییرات مهمی در ارائه خدمات خود به کاربران ایجاد کرده‌اند. پژوهش حاضر تأثیرات و موانع ارائه خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور را از دیدگاه ۱۳ مدیر یا معاون مورد مطالعه قرار داده است (نمودار ۱ و ۲). یافته‌های پژوهش نشان داد همه کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مورد مطالعه با شیوع بیماری کووید-۱۹ خدمات حضوری خود را محدود کرده و بر خدمات الکترونیکی تمرکز نمودند. استفاده از ابزارهای الکترونیکی و شبکه‌های اجتماعی و نیز آموزش سواد کتابخانه‌ای در همه کتابخانه‌ها برای ارتباط با کاربر گزارش شد. دورکاری و خدمات از راه دور کارکنان

کتابخانه‌ها نیز در اکثر کتابخانه‌ها با ظرفیت یک‌سوم و یک‌دوم اجرا شد. مشارکت‌کنندگان در پژوهش، مشکل اینترنت و سرعت و پهنای باند اینترنت (فراوانی ۱۸) را مهمترین مانع بر سر برگزاری کارگاه‌های آموزشی سواد اطلاعاتی کتابخانه‌ها عنوان کردند و از آن به‌عنوان چالش جدی نام بردند. این مشکل ضمن اینکه امکان مانورهای جدی و آنلاین را از سوی کتابخانه‌ها کم می‌کرد، در فعالیت‌های دورکاری کارکنان کتابخانه نیز باعث اتلاف وقت بسیاری می‌شد. رفیق، بتول و اولله (۲۰۲۱) نیز شکاف دیجیتال و سرعت پایین اینترنت را از مهمترین موانع پیش‌روی ارائه خدمات آنلاین برشمردند. مالکیت معنوی آثار و منابع فارسی (با فراوانی ۱۲) از دیگر موانع گزارش شده بود. این قضیه در مورد کتاب‌های درسی پرمراجعه، نمود بیشتری داشت. اسکن و دیجیتال‌سازی این منابع و رفع نیازهای اطلاعاتی دانشجویان و رعایت هم‌زمان حق مؤلف، چالش جدی برای کتابداران محسوب می‌شد و کیفیت ارائه خدمات را تحت تأثیر قرار می‌داد. در بسیاری از کشورهای دنیا نیز موضوع دیجیتال‌سازی کتاب‌ها و حق مالکیت معنوی آثار یک چالش جدی به‌حساب می‌آید. در دوره شیوع همه‌گیری بیماری کووید-۱۹ تلاش‌های فراوانی برای افزایش دسترسی آزاد به کتاب‌های الکترونیکی در کتابخانه‌های دیگر دنیا هم انجام شده است (Walsh & Rana, 2020; Guo et al., 2020). ایجاد دسترسی آزاد به محتوای اطلاعات، نیازمند افزایش بودجه و رعایت حقوق مالکیت معنوی است. مشکلات بودجه برای خرید منابع مورد تقاضای کاربران، تجهیزات موردنیاز برای ارائه خدمات سفارشی و حتی ارسال منابع فیزیکی برای کاربران از دیگر موانع گزارش شد. البته علاوه بر بودجه، نبود پروتکل ارسال منابع فیزیکی به کاربران از عوامل نارضایتی کاربران و عامل محدودیت ارائه خدمات توسط کتابخانه‌ها عنوان شد. بسیاری از دانشگاه‌ها در خارج از کشور، از جمله دانشگاه میشیگان مرکزی[1]، سال‌های زیادی است که با پروتکل‌های مشخصی اسناد مورد تقاضای فراگیران راه دور را به کلیه دانشجویان، اعضای هیئت‌علمی و کارکنان از طریق پست ارسال می‌کنند (Powers & James, 2019).

یافته‌ها نشان داد غافل‌گیری همه‌گیری کووید-۱۹ و نداشتن تجربه در ارائه خدمات از راه دور، کتابخانه‌ها را با مشکل جدی مواجه کرد. یکی از عوامل این مانع، کمبود آموزش اصول کار دورکاری کارکنان و ارائه خدمات راه دور به کاربران بود. از دیگر موانع مهم ارائه خدمات به دانشجویان، محدودیت‌های خدمات‌رسانی حضوری به دانشجویان (با فراوانی ۱۰) برای جلوگیری از شیوع بیماری بود. این امر در دوره شیوع ویروس کووید-۱۹ و با توجه به نیمه تعطیل بودن کتابخانه‌ها از نظر ارائه خدمات حضوری و نیز وجود خطرات ناشی از عدم رعایت فاصله اجتماعی برای کتابداران و کارکنان کتابخانه‌ها، نارضایتی اعضا را در پی داشته است که از جمله چالش‌های مهم و بحث‌برانگیزی بوده است که مدیران کتابخانه‌ها با آن مواجه بوده‌اند.

اکثر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی مورد مطالعه در این پژوهش به‌صورت دورکاری به ارائه

1. Central Michigan University

خدمات می‌پردازند. برخی از کتابداران به‌صورت دائم و برخی نیز به‌صورت چرخشی دورکار بودند. مدیریت دورکاری کتابداران نیز از جمله چالش‌هایی بود که مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی آن را گزارش دادند. متأسفانه در مواردی حتی کتابداران، امکانات اولیه کار در منزل را نداشتند و این امر ارائه خدمات بهینه را با مشکل جدی‌تر مواجه می‌نمود. بدیهی است که زمانی می‌توان از دورکاری بهترین نتیجه را گرفت که اطمینان حاصل کرد همه کارکنان از ابزارها و آموزش‌های لازم برای کار مؤثر برخوردار هستند. همان طور که در برخی از کشورها، وبینارها و سمینارهایی برای کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی با هدف چگونگی ارائه خدمات بهینه از راه دور به کاربران برگزار می‌شود.

گرچه کووید-۱۹ با سرعت زیادی کشورها را درنوردید و مجال پاسخ سریع را کم کرد اما برخی از کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های ایران (با فراوانی ۹) از این بحران، به‌عنوان فرصت یاد کردند و آن را عامل ارتقاء و رفع اشکالات خدمات آنلاین برای کاربران برشمردند. تقریباً تمامی کتابخانه‌های دانشگاهی مطالعه شده به استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای اشاعه بهینه اطلاعات و رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران خود روی آورده‌اند. این قضیه در اکثر پژوهش‌های دیگر هم دیده می‌شود (Temiz & Salelkar, 2020; Walsh & Rana, 2020; Guo et al., 2020). از دیگر تأثیرات مهم کووید-۱۹ به‌ترتیب می‌توان به نهادینه شدن خدمات راه دور برای دانشجویان و افزایش توقع آن‌ها (۸)، پذیرش تغییر (۶)، تسهیل بوروکراسی خریدهای ملزومات کتابخانه (۳) و نهادینه شدن دورکاری برای کتابخانه‌ها (۳) نام برد.

بنابراین می‌توان گفت با پذیرش تغییر توسط کاربران و کتابخانه‌ها، شکل و قالب خدمات‌رسانی به کاربران، تغییرات عمده‌ای پیدا کرده است که هم فرصت و هم تهدید بزرگی است و نیازمند برنامه‌ریزی دقیق کتابخانه‌های مرکزی و استفاده از تجربیات یکدیگر است تا ضمن حفظ کیفیت خدمات، پروتکل‌های مشخصی برای آن تعریف کنند.

با توجه به داده‌های حاصل از این پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. **سامانه امانت الکترونیکی منابع**: با توجه به اینکه رعایت حقوق معنوی آثار فارسی در این پژوهش به‌عنوان یکی از مهمترین موانع در ارائه خدمات غیرحضوری مطرح شد، سامانه امانت الکترونیکی منابع با رعایت حقوق مالکیت کتاب‌ها یکی از مهمترین پیشنهادها است. اگر بتوان در سطح کلان کشوری به این گزینه فکر کرد و بر روی آن برنامه‌ریزی کرد، ضمن رعایت حقوق مؤلف و ناشر، خدمات‌رسانی غیرحضوری در کتابخانه‌ها دچار تحول می‌شود.

۲. **تدوین پروتکل‌های یکدست برای ارسال پستی منابع فیزیکی دانشگاه‌ها در کشور**: طبق یافته‌های این پژوهش و با توجه به نبود پروتکل‌های مشخص برای ارسال منابع فیزیکی کتابخانه‌ها به کاربران، لازم است رویه‌های مشخصی برای ارسال پستی منابع فیزیکی در هماهنگی کامل با اداره پست کشور تدوین گردد تا کتابخانه‌ها با تبعیت از این رویه‌ها در ارسال منابع فیزیکی تردید نداشته باشند.

۳. **ایجاد کنسرسیوم‌های فعال محتوای دیجیتال**: با مشکلات بودجه‌ای گزارش شده در پژوهش حاضر برای

خرید منابع موردنیاز کاربران و یا ارسال پستی منابع به کاربران، ایجاد کنسرسیوم‌های فعال محتوای دیجیتال با هدف اشتراک منابع الکترونیکی در سطح کتابخانه‌های دانشگاهی کشور، می‌تواند یکی از راهکارهای احتمالی باشد تا کمبود منابع کتابخانه‌های مرکزی را جبران کند.

۴. **برگزاری دوره‌های ضمن خدمت و وبینارهای آموزشی:** جانیافتادن فرهنگ دورکاری و خدمات از راه دور به‌عنوان یکی از موانع پژوهش حاضر، لزوم برگزاری وبینارهای آموزشی با هدف آشنایی کتابداران و کارکنان کتابخانه‌ها برای انجام خدمات غیرحضوری و از راه دور و همچنین فراگیری مهارت‌های ارتباطی و تبیین دورکاری و مختصات آن، چالش‌های کارکنان را در کتابخانه‌های مرکزی مورد مطالعه، جبران می‌کند.

۵. تدوین خط‌مشی دورکاری کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی برای حل موانع دورکاری کارکنان کتابخانه‌ها از دیگر ملزومات مورد نیاز است.

۶. تدوین خط‌مشی مدیریت بحران در سطح کتابخانه‌های دانشگاهی برای فائق آمدن بر موقعیت‌های بحرانی نیز لازم و ضروری است.

منابع

اسدی، مریم (۱۳۹۹). اشاعه اطلاعات پاشنه آشیل کتابخانه‌های دانشگاهی در شیوع همه‌گیری کووید-۱۹. *نشریه شناسه*، بازیابی شده در: http://www.shenasehmag.ir/index.php/blog/2017-08-26-14-05-26/309-19

زنگنه، ثریا (۱۴۰۰). کتابخانه‌های عمومی و مدیریت بحران: ارائه یک الگو جهت مدیریت بحران کووید-۱۹ (کرونا ویروس). *فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*. بازیابی شده در تاریخ ۱۴۰۰/۰۲/۲۲ از: https://jks.atu.ac.ir/article_12512.html

طباطبایی، امیر؛ حسنی، پرخیده؛ مرتضوی، حامد؛ طباطبایی‌چهر، محبوبه. (۱۳۹۲). راهبردهایی برای ارتقاء دقت علمی در تحقیقات کیفی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی*، ۵(۳)، ۶۶۳-۶۷۰.

طاهری، ابوالفضل؛ اشرفی‌ریزی، حسن؛ سعیدی‌زاده، مرضیه (۱۳۹۹). چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید-۱۹: تحلیلی بر راهنماها و اقدامات بین‌المللی. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۷(۳)، ۱۴۰-۱۴۶.

COVID-19 and the Global Library Field (2020). Retrieved 2021/3/01 from: https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries

Powers, S.; & James, M.L. (2019). “Service Excellence: Free Return Shipping for All Patrons Who Are Off Campus”. In: Library services for online patrons: a manual for facilitating access, learning, and engagement. Edited by Pitts, J.E.; Bonella, L.; Coleman, J.M., & Wathen, A. California: Libraries Unlimited.

Rafiq, M.; Batool, S. H.; Ali, A. F.; & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, *47*(1), 102280.

Temiz, S.; & Salelkar, L. P. (2020). Innovation during crisis: exploring reaction of Swedish

university libraries to COVID-19. *Digital Library Perspectives*.

Walsh, B.; & Rana, H. (2020). Continuity of Academic Library Services during the Pandemic The University of Toronto Libraries' Response. *Journal of Scholarly Publishing*, *51*(4), 237-245.

Guo, Y.; Yang, Z.; Yang, Z.; Liu, Y. Q.; Bielefield, A.; & Tharp, G. (2020). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*.